

## **Analisis Kepuasan Konsumen Kue Brownies Jihan di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

*Consumer Satisfaction Analysis of Jihan Brownies Cake in Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency*

**Tari Seskiya, Jamalludin, Chezy WM Vermila**

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam Kuantan Singingi

### **Article Info**

*Keywords : Consumer satisfaction, Brownies cakes, IPA, CSI.*

Email:

Tariseskiya99@gmail.com,

Fit\_Jamal@yahoo.com,

Chezywmvermila16@gmail.com

Program Studi Agribisnis Fakultas  
Pertanian Universitas Islam  
Kuantan Singingi

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap kue brownies, untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk kue brownies di Kecamatan Kuantan Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dan metode analisis Important And Performance Analysis (IPA) dan Consumers Satisfaction Index (CSI) atau indeks Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil dari perilaku konsumen terhadap kue brownies berada pada kategori sangat puas dengan jumlah 20 jiwa dari 30 responden dengan persentase 100%. Dari hasil perhitungan kue brownies secara keseluruhan nilai indeks kepuasan konsumen adalah 69,50%. Dimana nilai ini berada pada range indeks kepuasan konsumen 50% - 75%. Berdasarkan hasil CSI secara keseluruhan berada pada kategori puas, yang dimaksud disini adalah harga, higienis, aroma, kemasan, rasa, tekstur dan warna.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kue Brownies, IPA, CSI.

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine consumer behavior towards brownies cakes, to determine consumer satisfaction with brownies cake product in the district of Kuantan Tengah. The method used in this study is the likert scale and the method of analysis of Important and Performance Analysis (IPA) and Consumers Satisfaction Index (CSI) or consumer satisfaction index. Based on the result of the research, the result of consumer behavior towards brownies are in the very satisfied category with the number of 20 lives of 30 respondenst with a percentage of 100%. From the result of the calculation of brownies cakes as a whole the value of the consumer satisfaction index is 69,50%. Wher this value is in the range 50% - 75% consumer satisfaction index. Based on the result of CSI as a whole are in the satisfied category, what is meant here is price, hygiene, aroma, packaging, taste, texture, and color.*

*Keywords : Consumer satisfaction, Brownies cakes, IPA, CSI.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Indonesia dikenal sebagai negara agraris yang berarti Negara yang mengandalkan sektor pertanian baik sebagai sumber mata pencaharian maupun sebagai penopang pembangunan. Sektor pertanian meliputi subsektor tanaman bahan makanan, subsektor hortikultura, subsektor perikanan, subsektor peternakan, dan subsektor kehutanan, namun yang menjadi konsentrasi pertanian Indonesia adalah subsektor bahan makanan (pangan) yaitu beras. Beras merupakan makanan pokok bagi masyarakat Indonesia oleh karena itu Indonesia membutuhkan ketersediaan pangan yang cukup besar agar bisa memenuhi kebutuhan tersebut (Sukirno, Sadono;2007).

Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 mencapai 265 juta jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari 133,17 juta jiwa laki-laki dan 131,88 juta jiwa perempuan (Bappenas,2013). Kondisi tersebut membutuhkan ketersediaan pangan yang cukup besar, tingkat konsumsi pangan penduduk berkaitan dengan perilaku konsumsi masyarakat. Diperkirakan pada tahun 2020 kebutuhan beras akan mencapai angka 38.650.000 ton (rata-rata konsumsi 135 kg/kapita/tahun), dengan perkiraan jumlah penduduk mencapai 262 juta jiwa (Hasbullah,2009).

Untuk mewujudkan ketahanan pangan perlu dilakukan penganekaragaman pangan yang bersumber dari pangan karbohidrat lain. Salah satu komoditi pangan alternatif sebagai sumber karbohidrat non beras adalah gandum. Bahan pangan dari gandum yang dikenal sebagai tepung terigu sudah menjadi sumber bahan pangan alternatif yang merata bagi penduduk Indonesia.

Tepung terigu merupakan tepung yang dapat dipakai untuk membuat roti karena mengandung gluten sebagai kerangka dasar roti. Tepung terigu yang digunakan di pabrik roti diperoleh dari gandum yang digiling (Mudjajanto dan Yulianti,2010).

Salah satu produk olahan dari tepung terigu adalah kue brownies. Kue brownies berwarna coklat kehitaman. Kue ini selalu dibuat pendek dan berbentuk segi empat atau persegi panjang. Teksturnya kasar dan sebagai

cake, termasuk kue yang padat. Brownies menjadi populer dan sangat digemari oleh masyarakat karena rasanya lezat, mantap dan terbuat dari bahan pilihan (Apriadji,2008).

Pembentukan usaha yaitu suatu usaha yang dilakukan dan dikembangkan oleh seseorang kelompok dengan tujuan menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupannya. Sehingga melalui usaha agroindustri diharapkan bisa menunjukkan dan membangun kehidupan masyarakat dari kemiskinan atau terbatasnya kebutuhan ekonomi yang dimiliki. Karena usaha agroindustri juga merupakan suatu langkah sebagai solusi yang tepat untuk digunakan masyarakat dalam berkeaktifitas dan menciptakan nilai produksi dengan model-model atau barang bernuansa seni, unik, eksotis, motif, dan kreasi, baik berupa makan ataupun benda (Sukirno,2011).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar barang dan jasa yang dihasilkan bisa langsung habis terjual. Tolak ukur kepuasan konsumen adalah kesesuaian harapan dengan kinerja yang didapatkan. Menurut Kotler (2000), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Kue Brownies Jihan di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”**

### **METODE PENELITIAN**

#### **Waktu dan Tempat penelitian**

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dimulai dari bulan April 2019 sampai bulan September 2019. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kuantan Tengah, pada Usaha Kue Brownies di Dusun Luar Parit Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **Teknik Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* (teknik pengambilan sampel secara sengaja). Dimana ada 3 desa yang menjadi sampel penelitian. Pemilihan

tempat dilakukan berdasarkan desa terdekat dengan tempat produksi (Desa Koto) dan desa terjauh dari tempat produksi (Desa Kopah, dan Desa Jake). Setiap desa ada 10 sampel, jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 Orang.

**Jenis Dan Sumber data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan baik melalui wawancara dan penyebaran kuisioner.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

**Metode Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif di sajikan dalam uraian atau deskriptif, sedangkan data kuantitatif akan disajikan dalam bentuk tabulasi. Perhitungan data dilakukan pada Microsoft Excel. Penelitian

Table 1 : Tabel Skor konsumen pada Kue Brownies.

No	Kategori	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Kurang Puas	2
4	Tidak Puas	1

Analisis sikap untuk masing-masing responden yaitu jumlah pertanyaan 7, dan skor tertinggi 4 dan skor terenda 1, maka besar kisaran penghitunganya adalah : dari total nilai skala tersebut dikelompokkan menjadi 4 kategori yakni sangat puas, puas kurang puas, tidak puas. untuk mendapatkan 4 kategori tersebut dilakukan dengan menggunakan Rumus :

$$\frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{\text{Jumlah Kategori}} - 0,01$$

ini menggunakan alat analisis berupa Skala Likert, Important dan Performance Anaysis (IPA), dan metode indeks Kepuasan Pelanggan atau Costumer Satisfaction Indeks (CSI).

**1. Metode Deskriptif Kualitatif**

Metode Deskriptif Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menghitung karakteristik umum responden (konsumen) kue brownies. data kualitatif yang dihasilkan dari kuisioner dan wawancara ditabulasikan dalam kerangka tabel kemudian dianalisis. Karakteristik umum responden yang dilihat dalam penelitian ini adalah umur, pendidikan, pekerjaan, jumlah anggota keluarga, pendapatan keluarga.

**2. Metode Skala Likert's Summated Rating (SLR)**

Sebagai indikator skala likert yang merupakan teknik pengukuran sikap dengan tingkat penggunaan paling luas, dimana tanggapan konsumen terhadap pilihan yang dibuat berjenjang mulai dari intensitas rendah sampai paling tinggi, dalam penelitian ini digunakan skala likert bertingkat empat.

Analisis untuk masing-masing sikap responden yaitu jumlah item indikator 4, skor tertinggi 4 dan skor terendah 1, maka besar kisaran hitunganya adalah :  
 skor maksimum  $7 \times 4 = 28$   
 skor minimum  $7 \times 1 = 7$   
 Besar kisaranya :  $\frac{28-7}{4} - 0,01 = 5,24$

Berdasarkan besar kisaran diatas, maka tingkat nilai pada masing-masing responden mengenai kepuasan konsumen terhadap Kue Brownies dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

Tabel 2 : Indikator dan skor penilaian :

Indikator	Skor Penilaian			
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
	22,76 – 28	17,51 – 22,75	12,26 – 17,50	7 -12,25

### 3. Metode *Importance dan Performance Analysis (IPA)*

Kepuasan Konsumen Merupakan suatu tanggapan emosial pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dalam (Rangkuti, 2006) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa

kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Tingkat kepentingan dari dimensi-dimensi bauran pemasaran adalah untuk mewakili tingkat kinerja yang diharapkan oleh konsumen. Untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diberi skor atau bobot sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan (Y)

Tingkat Kepentingan (Y)	Skor (bobot)
Tidak Penting	1
Kurang Penting	2
Penting	3
Sangat Penting	4

Tabel 4. Nilai Bobot Tingkat Kinerja (X)

Tingkat Kinerja (X)	Skor (bobot)
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Dalam analisis data tersebut terdapat dua buah variable yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X menunjukkan ranting kinerja suatu produk, sementara Y menunjukkan tingkat kepentingan konsumen. Bobot penilaian atribut produk setiap responden (Xi) dan bobot penilaian kepentingan setiap responden (Yi) di rata-rata dan di formulasikan dalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut sumbu Y di tunjukan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ( $\bar{Y}$ ).

Dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut produk

$\bar{Y}$  = bobot rata-rata peniaian kepentingan pelanggan

n = jumlah responden

Diagram kartesius yang dimaksud disini adalah suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak

lurus pada suatu titik (X,Y). Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran diagram kartesius ditunjukkan pada Gambar 2 berikut (Supranto,2001).Rentan skala yang akan digunakan disesuaikan dengan rumus sebagai berikut :

$$Rs = \frac{(m-n)}{b}$$

Dimana :

Rs = Rentan Skala  
 m = Skor Tertinggi  
 n = Skor Terenda  
 b = Jumlah Kelas

Rentan skala pada tingkat kepentingan adalah :

Tabel 5. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut :

Indikator	Skor Penilaian
Sangat Penting	120 – 97,51
Penting	97,50 – 75,01
Kurang Penting	75 – 52,51
Tidak Penting	52,50 – 30,01

Untuk rentang skala pada tingkat kinerja adalah :

Tabel 6. Skor Penilaian Tingkat Kinerja Atribut

Indikator	Skor Penilaian
Sangat Puas	120 – 97,51
Puas	97,50 – 75,01
Kurang Puas	75 – 52,51
Tidak Puas	52,50 – 30,01

### 1. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan. Kepuasan tertinggi dicapai bila CSI menunjukkan 100%. Rentang kepuasan berkisar daro 0-100% (Simamora, 2005), untuk membuat skala linier numerik pertama kita cari rentang skala (RS) dengan

$$rumus :RS = \frac{m-n}{b}$$

Dimana :

m = Skor Tertinggi 4  
 n = Skor Terenda 1

b = Jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

untuk penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{4} = 25\%$$

Berdasarkan rentang skala diatas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut :

0 % < CSI ≤ 25 % = Tidak puas  
 25 % < CSI ≤ 50 % = Kurang puas  
 50 % < CSI ≤ 75 % = Puas  
 75 % < CSI ≤ 100 % = Sangat puas

### HASIL DAN PEMBAHASAN Perilaku Konsumen Kue Brownies

Hasil penelitian tentang perilaku konsumen terhadap atribut kue brownies terdapat pada

Tabel 7. Perilaku Konsumen Terhadap Atribut Kue Brownies

Kategori Perilaku	Skor	Kriteria (Skor)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Sangat Puas	4	21 - 23,99	20	66,67
Puas	3	18 - 20,99	8	26,67
Kurang Puas	2	15 - 17,99	0	0
Tidak Puas	1	12 - 14,99	2	6,66
Jumlah			30	100

Sumber : Olahan data,2019

Berdasarkan hasil perhitungan skala likert dapat dilihat pada Tabel 7 diatas bahwa perilaku konsumen terhadap kue brownies berada pada kategori Sangat Puas yang berada pada kriteria skor 21 – 23,99. Hal ini karena

Tabel 8. Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen Kue Brownies.

Sumber : Olahan data,2019

Atribut	Rataan Skor	Kriteria Skor
Harga	22,40	Puas
Kebersihan	14,00	Kurang Puas
Aroma	22,63	Puas
Kemasan	13,07	Kurang Puas
Rasa	23,33	Sangat Puas
Tekstur	23,10	Sangat Puas
Warna	22,87	Sangat Puas
<b>Total</b>	<b>141,40</b>	
<b>Rataan</b>	<b>20,20</b>	<b>Puas</b>

#### Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Kue Brownies

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa atribut pada kue brownies berada pada kriteria Puas, hal ini karena harga, aroma, rasa, tekstur dan warna pada kue brownies sudah memuaskan konsumen. Sedangkan untuk atribut higienis dan kemasan berada dalam kriteria kurang puas, yang artinya belum memuaskan konsumen.

Kue Jihan Brownies sudah memuaskan konsumennya mulai dari harga, aroma, rasa, tekstur dan warna yang sesuai dengan selera konsumen. Tabel 8 berikut ini :

#### Analisis Kepentingan dan Kinerja Atribut Kue Brownies

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap atribut kue brownies dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

#### a). Kepentingan Kue Brownies

untuk melihat tingkat kepentingan atribut kue brownies dapat dilihat pada Tabel 9. Tabel 9. Tingkat Kepentingan Atribut Kue Brownies

Atribut	Skor	Kriteria Skor
Harga	101	Sangat penting
Kebersihan	99	Sangat Penting
Aroma	98	Sangat Penting
Kemasan	97	Penting
Rasa	102	Sangat penting
Tekstur	98	Sangat Penting
Warna	100	Sangat penting
<b>Total</b>	<b>695</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>99,28</b>	<b>Penting</b>

Sumber : Olahan data,2019

#### b). Tingkat Kinerja Atribut Kue Brownies

Untuk melihat tingkat kinerja Atribut Kue Brownies dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Tingkat Kinerja Atribut Kue Brownies

Atribut	Skor	Kriteri Skor
Harga	102	Sangat Puas
Kebersihan	69	Kurang Puas
Aroma	93	Puas
Kemasan	50	Tidak Puas
Rasa	101	Sangat Puas
Tekstur	97	Puas
Warna	94	Puas
<b>Total</b>	<b>606</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>86,57</b>	<b>Puas</b>

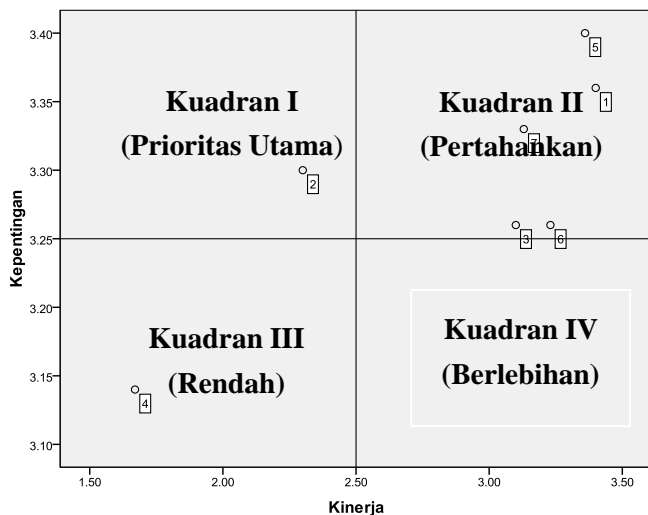
Sumber : Olahan data, 2019

Dari Tabel 10 diatas harga berada pada kriteria skor sangat puas dengan skor 102. Dan untuk tribut kebersihan dengan kriteria skor kurang puas dengan skor 69. Atribut aroma berada pada kriteria skor puas dengan skor 93, karena kue brownies yang ditawarkan memiliki aroma yang harum sehingga bisa memuaskan konsumen. Atribut rasa berada pada kriteria skor sangat puas dengan skor 101, karena kue brownies memiliki rasa enak dengan rasa manisnya yang pas di lidah para konsumen. Atribut tekstur berada pada skor puas dengan skor 97,

karena tesktur pada kue brownies lembut, tidak keras dan kasar, sesuai dengan lidah konsumen. Sedangkan warna berada pada kriteria skor puas dengan skor 94, karena warna pada kue brownies pas dimata konsumen tidak pucat dan tidak terlalu pekat. Sehingga warna pada kue brownies dapat memuaskan konsumen.

**Diagram Kartesius Kue Brownies**

Untuk melihat posisi setiap atribut pada diagram kartesius dapat diliha pada diagram 3 dibawah ini :



Gambar 3. Diagram Kartesius Kue Brownies

Tabel 11. Keterangan Gambar Diagram Kartesius Kue Brownies

No	Atribut	Nilai Kepentingan	Nilai Kinerja	Kuadran
1	Harga	3,36	3,40	II
2	Kebersihan	3,30	2,30	I
3	Aroma	3,26	3,10	II
4	Kemasan	3,23	1,67	III
5	Rasa	3,40	3,36	II
6	Tekstur	3,26	3,23	II
7	Warna	3,33	3,13	II
	Jumlah	23,14	20,19	
	Nilai Garis Tengah	3,30	2,88	

Sumber : Olahan data,2019

Berikut ini adalah penjelasan tentang atribut-atribut dari kuadran gambar grafik kartesius diatas :

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I diagram kartesius *Importance and Performance Analisis* (IPA) berarti tingkat kepentingan dari variabel dianggap oleh konsumen sangat penting, tetapi kinerja dari variabel ini dianggap biasa saja dan kurang memuaskan. Dengan demikian, variabel ini harus menjadi prioritas utama bagi konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan. Kebersihan atribut utama yang harus dimiliki oleh suatu produk, karena kebersihan merupakan hal yang sangat penting yang dinilai oleh konsumen dalam membeli suatu produk. kue brownies Jihan tidak di packing dalam sebuah kemasan tetapi hanya menggunakan

tatakan plastik saja, hal tersebut menyebabkan kebersihan dari kue kurang terjaga sehingga konsumen merasa tidak puas. Maka kebersihan pada kue brownies perlu ditingkatkan lagi agar bisa memuaskan konsumen.

#### 2. Kuadran II (Pertahankan)

Pada kuadran II atribut-atribut dinilai penting dan telah memiliki kinerja yang dinilai baik. Kinerja atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan karena

atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang unggul menurut konsumen. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut harga, rasa, aroma, tekstur dan warna.

Konsumen menyukai kue brownies jihan karena rasa nya enak dengan harga yang relatif murah dengan harga Rp.2000/potong , yang mana konsumen merasa sangat puas akan harga yang ditawarkan jihan brownies kepada konsumen. Menurut konsumen harga kue brownies sudah sesuai dengan rasa nya. Dengan kesimpulan harga kue brownies perlu dipertahankan karena kuadran ini telah memuaskan konsumennya dalam memenuhi kebutuhannya.

Dan rasa yang terdapat pada kue brownies ini telah mencapai kepuasan konsumen hal ini menunjukkan bahwa bahan-bahan pembuat kue brownies sudah tepat pada tingkat rasa. Rasa enak tersebut salah satu nya berasal dari coklat yang sangat terasa nikmat dan toping mesis yang menambah kelezatan dari brownies. Variabel ini harus menjadi prioritas utama bagi produsen untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

Aroma adalah rekreasi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut. Aroma yang ditimbulkan dari kie brownies berasal dari aroma coklat yang begitu khas dan harum yang dapat mempengaruhi penilaian



konsumen terhadap kinerja atribut kue brownies.

Tekstur merupakan sensasi tekanan yang dapat diamati dengan mulut (pada waktu digigit, dikunyah dan di telan). Tekstur memiliki pengaruh yang penting terhadap produk kue brownies, misalnya kelembutan, kekasaran dan kekerasan. Penggunaan bahan baku pembuatan kue brownies mempengaruhi terhadap tekstur kue yang dihasilkan. Tekstur pada kue brownies ini adalah lembut dan sudah memuaskan konsumen.

Warna makanan merupakan kesan yang diperoleh mata dari cahaya yang dipantulkan yang lainnya. Pengaruh warna makanan terhadap persepsi tentang rasa dapat diketahui jika warna makanan dapat membuat persepsi tentang makanan berubah. Secara visual warna memegang peranan penting dan tampil sebagai faktor pertama dan penentu bagi konsumen dalam membeli suatu produk. Menurut konsumen, warna yang dihasilkan kue brownies sangat pas dimata dan tidak mempengaruhi rasa sehingga memberi kepuasan pada konsumen.

Kinerja atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan karena atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang unggul menurut konsumen dan memuaskan konsumen.

### 3. Prioritas Rendah (Kuadran III)

Kuadran III diagram kartesius *Importance and Performance Analysis* (IPA) dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dengan demikian variabel ini harus diperbaiki kinerjanya setelah pihak

Tabel 12. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Kue Brownies

Atribut	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighting Factors (WF)	Weighting Score WS
Harga	3,36	3,40	0,14	0,47
Kebersihan	3,30	2,30	0,14	0,32
Aroma	3,26	3,10	0,14	0,43
Kemasan	3,23	1,67	0,13	0,21
Rasa	3,40	3,36	0,14	0,47
Tekstur	3,26	3,23	0,14	0,45
Warna	3,33	3,13	0,14	0,43
<b>Total</b>	<b>23,14</b>			
<b>Weight Average Total (WAT)</b>				<b>2,78</b>
<b>CSI</b>		<b>0,695= 69.50%</b>		

perusahaan memperbaiki kinerja variabel yang terdapat pada kuadran I (prioritas utama). Berdasarkan diagram kartesius terlihat bahwa atribut kemasan berada pada kuadran ini , karena kue brownies jihan tidak menggunakan kemasan sehingga belum memuaskan konsumen. Kemasan merupakan hal yang penting bagi konsumen dalam menilai suatu produk, karena kemasan adalah wadah yang mampu melindungi benda yang ada didalamnya dari berbagai ancaman kerusakan. Untuk itu atribut ini perlu ditingkatkan lagi agar bisa memuaskan konsumen.

### 4. Berlebihan (Kuadran IV)

Kuadran IV menunjukkan atribut-atribut yang kurang penting bagi konsumen tetapi memberikan kinerja yang baik. Peningkatan kinerja pada atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan bagi konsumen. Pada kuadran ini tidak ada atribut yang menempati.

### Indeks Kepuasan Konsumen atau CSI Kue Brownies

Indeks kepuasan konsumen terhadap kue brownies dapat dilihat pada Tabel 24 dibawah ini. Dari tabel tersebut diperoleh nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 69,50. Dimana perhitungan ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang disesuaikan dengan bobot atribut. Untuk lebih jelasnya hasil dari indeks kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel 12.

Sumber : Olahan data,2019

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat dari hasil perhitungan secara keseluruhan nilai indeks kepuasan konsumen adalah 69,50%. Dimana nilai ini berada pada range indeks kepuasan konsumen 50% - 75%. Berdasarkan CSI secara keseluruhan berada pada kriteria puas. Dimana konsumen sudah merasa puas akan atribut-atribut produk kue brownies .

Hal ini membuktikan bahwa konsumen kue brownies merasa tingkat kepentingan dan kinerja kue brownies sudah memenuhi kategori konsumen dengan nilai kategori puas. Walaupun demikian, tingkat kepuasan konsumen perlu terus ditingkatkan lagi agar semua atribut memberikan nilai kepuasan tertinggi bagi konsumen.

Atribut yang dinilai memiliki nilai kepentingan tertinggi yaitu rasa kue sebesar 3,40, yang berarti konsumen yang membeli kue brownies lebih mengutamakan rasa dibanding dengan atribut-atribut lainnya. Pada tingkat kepuasan rasa kue mendapat skor sebesar 3,36 yang berarti telah memberi kepuasan terhadap konsumen yang mengkonsumsi kue brownies. Sedangkan atribut yang memiliki nilai kepentingan terendah adalah kemasan dengan skor 3,14 dan nilai kepuasan yang dirasakan konsumen untuk kemasan sebesar 1,67.

Pada tingkat kepuasan atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu harga dengan skor 3,40 dan nilai kepentingan sebesar 3,36. Atribut harga pada kue brownies telah memberikan nilai kepuasan yang baik terhadap konsumen. Harga yang sangat menentukan konsumen dalam membeli suatu produk. Sedangkan atribut yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah kemasan dengan skor 1,67 dan higienis dengan skor 2,30. Kemasan merupakan hal yang penting bagi konsumen dalam menilai suatu produk, karena kemasan adalah wadah yang mampu melindungi benda yang ada didalamnya dari berbagai ancaman kerusakan. Tapi sayang kue brownies belum menggunakan kemasan dan hanya menggunakan kotak tatakan plastik, sehingga membuat kue brownies kurang terjaga baik kebersihan maupun keutuhannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh bahwa :

1. Prilaku konsumen kue brownies di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori puas terhadap kue brownies jihan dengan jumlah 20 jiwa dari 30 responden dengan persentase 100%.
2. Dan Hasil nilai indeks kepuasan konsumen adalah 69,50%. Dimana nilai ini berada pada range indeks kepuasan konsumen 50% - 75% dengan kategori puas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sukirno, Sadono. 2007. Makro Ekonomi Modern. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasbullah. (2009). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mudjajanto, S dan Yulianti, N. 2010. *Membuat Aneka Roti*. Penebar Swadaya : Jakarta
- Apriadi, W.H.2008. *Healthy Brownies: Brownies Sehat Alami Kukus & Panggang*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sukirno, Sadono. 2011. Makro Ekonomi *Teori Pengantar Edisi Ketiga*. Rajawali Pers , Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice-Hall
- Kurniati, Eka; Evanila Silvia; Zulman Efendi. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kue Bayat Bengkulu dalam Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesi, Vol.8, No,2.
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.